

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
RATU COSMETICS STORE KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**Disusun Oleh:**

**KUNI ZAKIAH**

**NPM : 2061201002858**



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kuni Zakiah  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002858  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ratu Cosmetics Store Kota Pasuruan

Pasuruan, 6 Juli 2024

### DISETUJUI DAN DITERIMA:

Dosen Pembimbing I



(Yufenti Oktavia, SE, MSA.)

Dosen Pembimbing II



(Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd.)

Dekan



**Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM**

## TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan dietrima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 6 Juli 2024

### TIM PENGUJI :

1. Nurul Akramiah, SE., MM

1. Ketua.....

2. Yufenti Oktavia, SE, MSA

2. Sekretaris.....

3. Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd.

3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



**Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Kuni Zakiah

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002858

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 08 Juni 2002

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Jalan Hangtuah Gang 13e RT 04 RW 05 Kelurahan  
Ngemplakrejo Kecamatan  
Panggunrejo Kota Pasuruan

Nomor HP : 087715669428

Nama Orang Tua (Ayah) : Saichu  
(Ibu) : Azimatul Munawaroh

Riwayat Pendidikan

Tahun 2014 : Lulus SD/MI Darul Ulum Pasuruan

Tahun 2017 : Lulus SMP Negeri 5 Pasuruan

Tahun 2020 : Lulus SMA Negeri 4 Pasuruan

Tahun 2020 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi  
Universitas Merdeka Pasuruan

## PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kuni Zakiah  
NPM : 2061201002858  
Alamat Rumah : Jl Hangtuh Gg 13e RT 04/RW05 Ngemplak Rejo

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul :

**“Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Ratu Cosmetics Store Kota Pasuruan”** adalah hasil karya ilmiah saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Thesis ataupun Disertasi.

Demikian surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiasi maka saya siap menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 6 Juli 2024

Yang Membuat

  
Kuni Zakiah



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Ratu *Cosmetics Store* Kota Pasuruan”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Dr. Eva Mufidah, S.AB, MM. selaku Dosen Wali dan selaku wakil dekan I FE Universitas Merdeka Pasuruan
4. Yufenti Oktafiah, SE, MSA. selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Nurul Akramiah SE., MM selaku wakil dekan II dan selaku dosen penguji yang baik hati.

7. Seluruh dosen dan staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
8. Pimpinan Ratu *Cosmetics Store* Kota Pasuruan yang telah memberikan bantuan dan izin kepada penulis selama melaksanakan penelitian.
9. Seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner
10. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup penulis, Ibu Ima dan Abi Saichu, untuk beliau berdualah skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis selama ini, yang telah membantu penulis terus berjuang untuk mencapai mimpi dan cita-cita. kesuksesan dan segala kebaikan di masa depan penulis dapatkan berkat doa kalian berdua.
11. Saudara penulis, Jibril dan Laura terima kasih selalu siap siaga disuruh - suruh hehe, sayang banget deh sama kalian.
12. Teman seperjuang selama penyusunan skripsi ini, Elsa Aura Sutianingtyas, Farchatul Maridah, Aviva Mauludiyah, terima kasih telah memberikan semangat setiap harinya, bimbingan bersama dan membantu penulis dalam terselesainya skripsi ini.
13. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya.
14. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri saya sendiri karena saya dapat mengendalikan diri saya dari berbagai tekanan yang

muncul dalam situasi tertentu dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah pada proses penyusunan skripsi ini dan menyelesaikannya dengan sebaik dan semaksimal mungkin.

Pasuruan, 6 Juli 2024

Yang Membuat

**Kuni Zakiah**





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ANTI PLAGIAT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	<b>1</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>6</b>
C. Tujuan Penelitian.....	<b>6</b>
D. Manfaat Penelitian.....	<b>7</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Loyalitas Konsumen.....	<b>8</b>
1. Pengertian Loyalitas konsumen .....	<b>8</b>

2. Indikator Loyalitas Konsumen.....	9
3. Aspek - Aspek Loyalitas Konsumen .....	10
B. Pengalaman Pelanggan .....	11
1. Pengertian Pengalaman Pelanggan .....	11
2. Indikator Pengalaman Pelanggan.....	12
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Pelanggan .....	13
C. Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
D. Hubungan Antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat .....	17
E. Penelitian Terdahulu.....	20
F. Kerangka Konseptual .....	26
G. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Definisi Operasional Variabel.....	28
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	31
C. Lokasi Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Jenis dan Sumber Data.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Teknis Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN .....	43
A. Hasil Penelitian .....	43
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
2. Deskriptif Data Penelitian .....	44
B. Uji Instrumen .....	60
1 Uji Validitas.....	60
2. Uji Reliabilitas .....	62
3. Uji Asumsi Klasik .....	63
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
5. Analisis Koefisiensi Determinan ( $R^2$ ) .....	69
C. Uji Hipotesis .....	70
1. Uji Simultan (Uji F) .....	70
2. Uji Parsial (Uji T).....	71
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
1. Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan ter.....	73
2. Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	76
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen ...	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran .....	82
C. Keterbatasan.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 2 Keterangan Jawaban Responden.....	37
Tabel 3 Keterangan Nilai Interval.....	38
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 8 Karakteristik Responden Berapa Kali Melakukan Pembelian .....	49
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	50
Tabel 10 Deskriptif Jawaban Variabel Pengalaman Pelanggan (X1) .....	52
Tabel 11 Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	55
Tabel 12 Deskriptif Jawaban Loyalitas Konsumen (Y).....	58
Tabel 13 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 14 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 15 Hasil Uji One – Sample Kolmogrof - Smirnov.....	63
Tabel 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 17 Hasil Uji Linearitas .....	67
Tabel 18 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 19 Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	69
Tabel 20 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	70
Tabel 21 Hasil Uji Parsial ( Uji T) .....	71



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual .....	26
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	47
Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Pem. 49	49
Gambar 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	50
Gambar 8 Hasil Uji P-plot of Regression Standardized Residual.....	64
Gambar 9 Hasil Uji Scatterplot .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2. Jadwal Penelitian
- Lampiran 3. Deskripsi Responden
- Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8. R tabel
- Lampiran 9. F tabel
- Lampiran 10. T tabel
- Lampiran 11. Tabulasi Data Jawaban Responden Variabel



## **Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ratu *Cosmetics Store* Kota Pasuruan**

Kuni Zakiah<sup>1</sup>, Yufenti Oktavia<sup>2</sup>, Ascosenda Ika Rizki<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Unifersitas Merdeka Pasuruan

<sup>2,3</sup>Dosen Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail : [kunizakiah48@gmail.com](mailto:kunizakiah48@gmail.com)<sup>1</sup>, [oktavianty@gmail.com](mailto:oktavianty@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[ascosenda@unmerpas.ac.id](mailto:ascosenda@unmerpas.ac.id)<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Permasalahan pada Ratu *Cosmetics Store* yakni pengalaman pelanggan yang buruk dikarenakan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, karyawan jarang menjelaskan tentang produk yang dimaksud konsumen sehingga hal ini mengakibatkan pengalaman yang tidak baik saat membeli dan akan mempengaruhi loyalitas konsumen. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Ratu *Cosmetics Store* Kota Pasuruan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* jenis *Probability Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Analisis yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen disimpulkan bahwa loyalitas konsumen menjadi salah satu unsur dalam meningkatkan pendapatan perusahaan, dikarenakan pengalaman pelanggan yang baik dengan dibarengi kualitas pelayanan yang baik, maka loyalitas konsumen akan ikut meningkat. (2) pengalaman pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, semakin baik pengalaman pelanggan yang dirasakan konsumen maka semakin baik dalam meningkatkan loyalitas konsumen (3) kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen, hal ini berarti kualitas pelayanan bukanlah faktor penting dalam loyalitas konsumen dikarenakan kualitas pelayanan yang diterima setiap konsumen pastilah berbeda dengan kualitas pelayanan orang lain.

**Kata Kunci** : Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

**The Influence of Customer Experience and Service Quality on Consumer Loyalty at Ratu Cosmetics Store, Pasuruan City**

Kuni Zakiah<sup>1</sup>, Yufenti Oktaviah<sup>2</sup>, Ascosenda Ika Rizki<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Students at Pasuruan Merdeka University

<sup>2,3</sup> Lecturer at Pasuruan Merdeka University

E-mail : [kunizakiah48@gmail.com](mailto:kunizakiah48@gmail.com)<sup>1</sup>, [oktavianty@gmail.com](mailto:oktavianty@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[ascosenda@unmerpas.ac.id](mailto:ascosenda@unmerpas.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstract**

There are problems at the Ratu Cosmetics Store, namely poor customer experience due to unsatisfactory service quality, employees sometimes do not explain the products consumers are referring to, so this results in a bad experience when buying and will affect consumer loyalty. This research was conducted with the aim of finding out the influence of customer experience and service quality on consumer loyalty at the Ratu Cosmetics Store, Pasuruan City. The type of research used in this research is quantitative. The sampling technique uses Purposive Sampling, Probability Sampling type, with a sample size of 70 respondents using the formula Hair, et al. The analysis used is instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and determinant coefficient testing. The results of the research show that (1) the variables of customer experience and service quality simultaneously have a significant effect on consumer loyalty at Ratu Cosmetics Store, Pasuruan City. It is concluded that consumer loyalty is one of the elements in increasing company revenue, due to good customer experience combined with good service quality. well, then consumer loyalty will also increase (2) the customer experience variable partially influences consumer loyalty, this means that customer experience plays a very important role in Ratu Cosmetics Store consumer loyalty, this shows that the better the customer experience felt by consumers, the better it is at increasing consumer loyalty (3) the service quality variable does not have a partial effect on consumer loyalty at Ratu Cosmetics Store, this means that service quality is not an important factor in consumer loyalty, this is because the quality of service received by each consumer is definitely different from the quality of service of other people.

**Keywords:** Customer Experience, Service Quality, Consumer Loyalty